

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS**

AUDREY RIBAS SIMAS DE SOUZA

**IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES INTERNOS,
PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA X S.A**

CURITIBA

2014

AUDREY RIBAS SIMAS DE SOUZA

**IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES INTERNOS,
PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA X S.A**

Monografia apresentada ao Departamento de Contabilidade, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da UFPR, como requisito para a obtenção do título de especialista no Curso de Pós-Graduação em Gestão de Negócios- turma-GN 2013.

Orient.: Prof.Dr. Vicente Pacheco.

CURITIBA

2014

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e que em todos os momentos é o maior mestre que alguém pode conhecer.

Agradeço a minha família por todo apoio e compreensão, por minha ausência ao longo deste ano, por minha dedicação por mais esta formação.

Agradeço aos amigos que fiz ao longo desta caminhada, em especial Thais Cirelli, que nunca me deixou desistir.

Agradeço a todos os professores, e principalmente ao Prof Dr. Vicente Pacheco, meu orientador, e aos demais mestres por me proporcionar o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional, por tanto que se dedicaram a mim, não somente por terem me ensinado, mas por terem me feito aprender. A palavra mestre, nunca fará justiça aos professores dedicados aos quais sem nominar terão os meus eternos agradecimentos.

RESUMO

SOUZA, A. R.S, IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES INTERNOS, PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA X S.A, O presente estudo de caso visou demonstrar a importância da implantação de controles internos para as empresas de pequeno porte, como o caso da Empresa X.S.A. Com o avanço do mercado e a velocidade em que se geram , torna-se relevante o a melhoria contínua no gerenciamento de processos. A implantação de sistema de controle interno é essencial para assegurar a confiabilidade dos registros, assim como abastecer relatórios contábeis, financeiros e operacionais confiáveis e eficazes para o suporte da rotina desenvolvida diariamente. E Para uma tomada correta de decisões. O objetivo deste trabalho incide em ponderar como a implantação de um sistema de controle interno pode colaborar para a melhora dos processos desenvolvidos em uma empresa de serviços em emissão de vistos, sendo ela de pequeno porte. Procurou evidenciar a importância do controle interno para arrolamento dos dados que permita geração de informações importantes para melhoramento constante e controlar a administração da empresa garantindo a eficiência e eficácia da operação. Com base na rotina apresentada pela Empresa X.S.A. obtidas por parte do proprietário e funcionários foi possível identificar eventuais falhas em seus processos atuais e ser feita a análise de suas rotinas e de seus processos. De acordo com tais análises, pudera ser implantado melhorias para adequação dos controles existentes, tais sugestões apontam diversos benefícios com a implantação do sistema de controle interno. Os objetivos indicados foram obtidos, tendo em vista que as propostas apresentadas darão suporte a administração da empresa, de modo simples, porem coerente, diminuindo o processo, e evitando erros, apontando pontos falhos, para que seja feita suas correções e facilitando os procedimentos já realizados internamente e promovendo sua continuidade no segmento de emissão de vistos.

Palavras-chave: Controle interno. Melhoria dos processos. Planejamento e Organização.

ABSTRACT

SOUZA , ARS , DEPLOYMENT OF INTERNAL CONTROLS , PLANNING AND ORGANIZATION OF THE COMPANY X SA. This case study aimed to demonstrate the importance of internal controls implementation for small businesses , IN the case XSA Company With the advancement in the market and the speed at which they are generated , it becomes relevant oa continuous improvement in process management . The implementation of the internal control system is essential to ensure the reliability of the records , as well as supplying reliable and effective accounting , financial and operational reports to support the daily routine developed AND for proper decision making . This work focuses on considering how to implement a system of internal control can contribute to the improvement of processes developed in a service company in issuing visas , it being small . Sought to highlight the importance of internal control to enrollment data that allows generating important information for continuous improvement and control the administration of the company ensuring the efficiency and effectiveness FOR the operation . Based on the routine presented by the Company XSA obtained by the owner and staff were able to identify any gaps in your current processes and the analysis of their routines and processes to be taken. According to these analyzes , improvements to the adequacy of existing controls had been able to be deployed , such suggestions BRING several benefits with the implementation of the internal control system. The objectives were obtained , given that the proposals will support the company management in a simple way , however consistent , reducing the process , and avoiding errors , pointing out FRAGILE points so that their corrections to be made and facilitating the procedures already conducted internally and promoting continuity with the issuance of visas segment.

Keywords : Internal Control . Process improvement. Planning and Organization

..

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

TABELA 1	19
TABELA 2	19
FLUXOGRAMA VISTO AMERICANO	21
IMAGEM : PIRÂMIDE DE MASLOW.....	23
FIGURA – ORGANOGRAMA DA EMPRESA.....	27
QUADRO – INVESTIMENTOS EM HARDWARE.....	34
QUADRO – INVESTIMENTOS EM SOFTWARE.....	36
QUADRO – MODELO DE DESCRIÇÃO GENÉRICA DOS MÓDULOS DE SIG.....	40
FIGURA – MODELO DE DIAGRAMA DE INTERAÇÃO DE SISTEMA.....	41
FIGURA – APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS.....	44
FIGURA – APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES.....	45

SUMÁRIO

SUMÁRIO	7
1 INTRODUÇÃO	9
1.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	10
1.2 QUESTÃO DE PESQUISA.....	11
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 <i>Objetivo Geral</i>	11
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	11
1.4 METODOLOGIA	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 CONCEITO DE CONTROLE	14
2.2 CONTROLES INTERNOS.....	15
2.3 A IMPORTÂNCIA DO CONTROLE INTERNO	15
2.4 CONTROLES ADMINISTRATIVOS.....	16
2.5 CONTROLES CONTÁBEIS	17
2.6 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL.....	17
2.7 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES.....	18
3 ESTUDO DE CASO.....	19
3.1 CENÁRIO ATUAL DA ORGANIZAÇÃO.....	19
3.2 A EMPRESA X S.A.	22
3.3 MISSÃO:	22
3.4 VISÃO	22
3.5 VALORES:	22
3.6 ESTRUTURA DOS FUNCIONÁRIOS	22
3.7 ESTRUTURAÇÃO ESTRATÉGICA	24
3.7.1 <i>Ambiente Organizacional</i>	26
3.8 DESCRIÇÕES DAS ÁREAS DO ORGANOGRAMA DA EMPRESA X.S.A	28

3.8.1	<i>Diretoria</i>	28
3.8.2	<i>Gerência</i>	28
3.8.3	<i>Departamento Pessoal</i>	28
3.8.4	<i>Financeiro</i>	28
3.8.6	<i>Administrativo</i>	29
3.8.7	<i>Comercial</i>	29
3.9	POLÍTICA DE ACESSOS	29
3.10	GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS	31
3.10.1	<i>SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO TERCEIRIZADA</i>	32
3.11	CUSTOS E INVESTIMENTOS	33
3.12	CUSTOS DE INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS:	34
3.13	SISTEMA DE CONTRLES INTERNOS CONTA AZUL	37
3.14	SISTEMA DE CONTROLE FINANCEIRO	38
3.14.1	<i>Sistema de Controle de Estoques</i>	38
3.14.2	<i>Sistema de Controle de Vendas (Comercial)</i>	38
3.14.3	<i>Elaboração e Emissão de Relatórios</i>	39
3.14.4	<i>Descrição dos módulos que devem integrar o sistema de informação</i>	39
3.15	DIAGRAMA DE INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS INTERNOS DO SOFTWARE	41
3.16	CONTROLES INTERNOS – SOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO:	42
3.16.1	<i>Controle de integridade das informações</i>	43
3.17	APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS	44
3.18	DISTRIBUIÇÃO DAS INFORMAÇÕES	46
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	47
5	CONCLUSÃO	49
6	REFERENCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata de destacar o estudo da viabilidade de implantação de um sistema de controles internos para uma empresa que atua no segmento de emissão de vistos, com intuito de estruturar a organização com relação aos recursos para orientar o uso correto dos sistemas de informação e controle com foco na gestão e auxiliar no processo de tomada das decisões.

A empresa X S.A atua na cidade de Curitiba estado do Paraná no ramo de Vistos consulares para o Estado Unidos e Canadá conta com 17 funcionários sendo 14 de atendimento e contato direto com o público e 03 de nível operacional. Com um passado familiar a empresa X S.A enfrenta sérios problemas com a falta de organização principalmente no que diz respeito ao controle dos processos e passaportes recebidos, falta de planejamento a curto médio e a longo prazo, ausência de um plano de carreira, falta de metas além da ausência de regras que balizem a conduta dos seus funcionários e a condução dos processos. Com uma administração centralizada no proprietário um planejamento ou gerência é identificado como ausente.

Deste modo deve-se iniciar o processo de estruturação da empresa dando a ela uma identidade, ou seja, devemos iniciar esta reestruturação através da identificação de sua missão, visão e valores. Segundo PETER WRIGHT, MARK J. KROLL E JOHN PARNELL em seu livro Administração estratégica (2000 editora Atlas São Paulo Pag. 128) “Reestruturação organizacional refere-se a modificação fundamental da própria organização do trabalho no nível empresarial ou reconfiguração de forma radical das atividades e das relações no nível da unidade do negócio”

O sistema de controle é demonstrado por meio do desenvolvimento estratégico nas áreas de tecnologia a fim de otimizar o processo das atividades organizacionais e promover informações importantes para a tomada de decisão na organização.

1.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Não há dúvidas que a falta de controle acarreta sérios problemas na vida de quem não o possui, mais além vão os problemas que a falta de controle trás para empresas, pois estão envolvidos colaboradores, fornecedores e clientes que dependem de um serviço ou produto que não sofra com problemas como, por exemplo, de prazos de entrega ou erros na condução do processo, uma vez que a X S.A. é uma prestadora de serviço.

Segundo SILVA JUNIOR (2000, V.1, “p.16”) controle interno “são todos os processos e rotinas, de natureza administrativa ou contábil, destinados a fazer com que a empresa: os colaboradores respeitem e adiram as políticas traçadas pela alta administração; os ativos tenham sua integridade protegida; e as operações sejam adequadamente registradas, em sua totalidade, nos registros contábeis e fidedignamente retratadas pelas demonstrações financeiras”

Observando pequenas e médias empresas, percebemos que muitas vieram de um passado familiar e que muitas vezes o crescimento da empresa foi grande, porém pouco foi alterado na maneira de administrar e gerir pessoas, o que acarreta um problema grande levando em conta a grande competição e preparação das empresas diante do mercado econômico atual. Observa-se também que apesar do grande avanço de pesquisas no ramo da economia, administração, contabilidade, gestão de pessoas, sistemas de computadores e até a internet se tornaram uma ferramenta de controle eficaz, porém estas pequenas e médias empresas não buscam conhecer além de por muitas vezes conhecem estas ferramentas, mas não veem o controle interno como um trabalho necessário para sua empresa.

A expansão da empresa seja em novos mercados ou no ganho de uma fatia maior do próprio mercado do qual já fazia parte, é o motivo principal da necessidade da implantação de controles uma vez que a administração se torna mais complexa fazendo os controles internos mais necessários dado a maior complexidade para se manter ativa.

1.2 QUESTÃO DE PESQUISA

Tendo observado a dificuldade de acompanhar e controlar os processos da X S.A., surge à necessidade de implantação de controles internos, nesse contexto deve-se verificar a viabilidade de implantação de tais controles para que não existam danos e de que forma possam ser evitados diminuindo a probabilidade de perda de tempo e de capital devido a erros ocasionados pela falta dos mesmos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Determinar a importância do controle e planejamento interno na empresa do ramo do turismo: X S.A .

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar quais são os tipos de controle fundamentais para a X S.A.
- b) Investigar como implantar tais tipos de controles de forma satisfatória.
- c) Descobrir métodos práticos e baratos para controle imediato.
- d) Descobrir métodos práticos e baratos para controle em longo prazo.

1.4 METODOLOGIA

No Desenvolvimento o tema foi abordado de forma teórica, de modo a aplicar, pesquisa documental, descritiva, bibliográfica, qualitativa como um estudo de caso.

Para Silva (2003, p. 25), “entende-se por Metodologia o estudo do método na busca de determinado conhecimento”.

A documental, diferente da Pesquisa bibliográfica, envolve também documentos tais como revistas, artigos, dados de internet, fontes consideradas não científicas.

É muito parecida com a bibliográfica. A diferença está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. Além de analisar os documentos de “primeira mão” (documentos de arquivos, igrejas, sindicatos, instituições etc.), existem também aqueles que já foram processados, mas podem receber outras interpretações, como relatórios de empresas, tabelas etc. (Gil 2008 p.88).

Segundo Lakatos e Marconi (1992, p. 43): A pesquisa bibliográfica trata-se de um levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de permitir ao cientista “o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações” (Trujillo, 1974)

Prodanov e Freitas (2009, p. 140) definem a pesquisa descritiva, como uma pesquisa que “Expõe características de uma determinada população ou fenômeno, demandando técnicas padronizadas de coleta de dados”.

De acordo com Malhotra (2006, p.154) “a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema”. Pode se dizer que esta

é uma pesquisa indutiva, onde o pesquisador conceitua ideias e os entendimentos dos pesos em padrões encontrados nos dados, ao oposto de coletar dados para comprovar hipóteses, e modelos pré-concebidos.

O estudo de caso, ferramenta da qual utilizo nesta monografia, segundo Gil (1996, p.58): caracteriza-se por “estudo aprofundado e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CONCEITO DE CONTROLE

Controle é relacionado ao processo de tomada de decisão, auxilia nas medidas a serem tomadas nas organizações. Segundo Martins (2008, p.305) diz que “Controlar significa conhecer a realidade, compará-la com o que deveria ser tomar conhecimento rápido das divergências e suas origens e tomar atitudes para sua correção.” Já para Attie (1992), controlar é “manter uma verificação contínua de todos os aspectos do plano inicial, com o objetivo de ajustar quaisquer desvios em relação aos objetivos fixados no planejamento”.

Pessoas adotam controles em sua vida particular, e muitas vezes inconscientemente e adaptando informalmente de modo que surgem suas necessidades. De modo contrário acontece nas empresas, que por sua vez tem atividades e rotinas planejadas, utilizando controles para planejar e aplicar formalmente e seguir técnicas e fundamentos teóricos que garantem sua correta aplicação e funcionalidade.

Com o crescimento da economia atual e o aumento da classe média, houve um aumento indireto na contratação de serviços de viagens na qual o visto consular, atividade da X S.A. se encaixa, também aumentou. Com este aumento, o lucro e o volume de processos também aumentou surgindo a necessidade de controle além da interligação dos setores uma ferramenta de gestão visando sempre aumentar a eficiência.

2.2 CONTROLES INTERNOS

Controles internos são métodos atuados por diversos níveis da organização, vislumbrando atingir o objetivo principal da empresa. O principal foco é garantir a confiabilidade das informações sejam físicas e ou financeiras, de modo aplicar corretamente os regulamentos internos da empresa e garantir a eficiência e eficácia das operações.

Segundo Oliveira (1999, p. 53), “o controle pode ser definido, em termos simples, como a ação necessária para assegurar a realização dos objetivos, desafios, metas e projetos estabelecidos”

Controle interno define-se como o planejamento organizacional e todos os métodos e procedimentos adotados dentro de uma empresa, a fim de salvaguardar seus ativos, verificar a adequação e o suporte dos dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a aderência às políticas definidas pela direção. Migliavacca (2004, p.20-21)

Deste modo o uso de controles internos na organização tem por objetivo controlar o desenvolvimento das atividades conforme o planejamento realizado pela alta administração, garantindo que os processos sejam efetuados de maneira eficaz por todos participantes. Garante ainda que os processos sejam medidos e corrigidos ao longo do tempo, procurando sempre a melhoria de suas atividades.

Por controles internos entendemos todos os instrumentos da organização destinados a vigilância, fiscalização e verificação administrativas que permitam prever, observar, dirigir ou governar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzem reflexos em seu patrimônio. Franco e Marra (2009, p.267)

De modo que podemos definir controles internos como um conjunto de processos que objetivam a eficácia na gestão da empresa e no procedimento dos processos da organização.

2.3 A Importância do Controle Interno

A importância do controle interno está diretamente relacionada a uma administração de qualidade, tornando impraticável a qualquer empresa tomar decisões baseada em informações que não sejam confiáveis ou passíveis de verificação.

Uma organização sem controle é inviável. Cada organização tem sistemas de controle que coordenam o exercício do direito de decisão que está diluído entre certo número de indivíduos. Os sistemas de controle também desempenham outra importante função na organização. Eles medem a eficácia com que as decisões são traduzidas em resultados. Essa segunda característica de controles internos relaciona-se ao alcance de metas da empresa. Nesse aspecto, os sistemas de controle tratam de influenciar o comportamento de indivíduos no interesse da empresa. Ambas as funções estão intimamente ligadas (CREPALDI, 1998, p. 47).

Percebemos que o controle interno é muito mais abrangente do que apenas um controle contábil, é uma forma de levar a meta desejada, organização e melhoramento em vários setores e áreas da empresa não somente no financeiro, ou seja, todas as maneiras de melhoria através do controle serão medidas no final da implantação financeiramente porém a intervenção inicial nem sempre acontece no âmbito financeiro da empresa.

2.4 CONTROLES ADMINISTRATIVOS

Para a gestão da empresa é necessário efetuar controles administrativos onde segundo Almeida (2003 p. 63 e 64), são exemplos de controles administrativos: análises estatísticas de lucratividade por linha de produtos, controle de qualidade, treinamento de pessoal, estudos de tempos e movimentos, análise das variações entre os valores orçados e os incorridos e controle dos compromissos assumidos, porém não realizados economicamente.

Controles administrativos – compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos que dizem respeito à eficiência operacional e à decisão política traçada pela administração. Normalmente, se relacionam de

forma indireta aos registros financeiros. Com frequência abrangem análises estatísticas, estudos de tempo e movimentos, relatórios e desempenho, programas de treinamento e controle de qualidade. (ATTIE, 2011, p.192)

2.5 CONTROLES CONTÁBEIS

Controles contábeis – compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos diretamente relacionados, principalmente com a salvaguarda do patrimônio e a fidedignidade dos registros contábeis. Geralmente incluem os seguintes controles: sistema de autorização e aprovação; separação das funções de escrituração e elaboração dos relatórios contábeis daquelas ligadas às operações ou custódia dos valores; e controles físicos sobre estes valores. (ATTIE, 2011, p.193)

2.6 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

A utilização de um sistema de informação para o controle interno das operações desempenhadas dentro da sociedade empresária “destinam-se a fornecer elementos confiáveis de apoio à tomada de decisão, auxiliando diretores, gerentes e funcionários na organização, possibilitando a análise de problemas, sua visualização e soluções.” (SILVA, 2007, p.18).

Por possuir um estrutura centralizada, é caracterizada como empresa de pequeno porte, desprovida de um planejamento administrativo/financeiro e necessita de um sistema de informações para gerenciar os processos operacionais, transações empresariais e apoio para as tomadas de decisões estratégicas, a fim de obter vantagem competitiva.

Para O'Brien (2004; pg. 06) “sistemas de Informação é um conjunto organizado de pessoas, Hardware, Software, rede de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em um determinada organização”. Sendo este uma ferramenta fundamental para as organizações,

pois possibilita o melhor desenvolvimento aos controles internos da organização, auxiliando os processos internos e na tomada de decisão estratégica. Segundo Laudon & Laudon (2004), as empresas que almejam um diferencial competitivo, para conquistar mercado e obter vantagem competitiva, precisam conhecer tendências, desejos e anseios deste mercado, o que somente poderá ser realizado por meio de um eficiente sistema de informação.

“Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes que se interagem para coletar dados ou recuperá-los, processar, armazenar e distribuir informações; informações essas que serão utilizadas para apoiar em uma tomada de decisão, à coordenação e ao controle de uma organização, além, ainda, de poder auxiliar os gerentes e trabalhadores a analisar e visualizar problemas e assuntos complexos e criar novos produtos.” LAUDON & LAUDON (2004, PG. 08).

2.7 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

É importante separar todas as funções de modo a limitar e proibir os funcionários em termos de acesso geral dos controles.

Os registros contábeis compreendem o razão geral e os registros inicial, intermediário e final. O acesso a esses registros representa as pessoas que os preparam ou manuseiam informações que servem de base para sua elaboração, em circunstâncias que lhes permitem modificar os dados desses 31 registros. Por exemplo, caso o funcionário tenha acesso aos ativos e registros contábeis, ele poderia desviar fisicamente o ativo e baixá-lo contabilmente para a despesa, o que levaria a ocultar permanentemente essa transação (ALMEIDA, 1996, p. 54).

Deste modo, pode-se garantir a integridade da informação, segregando funções e acessos, para que somente o profissional competente a determinada função, possa exercer determinada tarefa e ter acesso a informações pertinentes a este. Evitando extravio de informações, e ou furtos e desvio da empresa.

3 ESTUDO DE CASO

3.1 CENÁRIO ATUAL DA ORGANIZAÇÃO

Para o controle dos processos que são enviados ao consulado não necessitando a entrevista do requerente é necessário que o passaporte dos mesmos fique em posse da X S.A., era inexistente um sistema de controle para os mesmos e status do processo.

A ferramenta utilizada é Excel, onde podemos cadastrar rapidamente e claramente o nome dos clientes, telefone, e-mail, número do passaporte, data de nascimento. Por meio deste controle podemos acompanhar cada processo evitando que processos fiquem parados ou que ocorre algum problema por falta de dados, dados equivocados ou até por falta do pagamento do valor total do serviço.

TABELA 1

Nome	Tel.	Tipo de Visto	Atendente	Número do passaporte	Data de início	Data de entrega	Status
Audrey	000-000	Renovação	Lalala	fg2154689	00/00	00/00	Enviado

Fonte: Elaboração Própria

TABELA 2

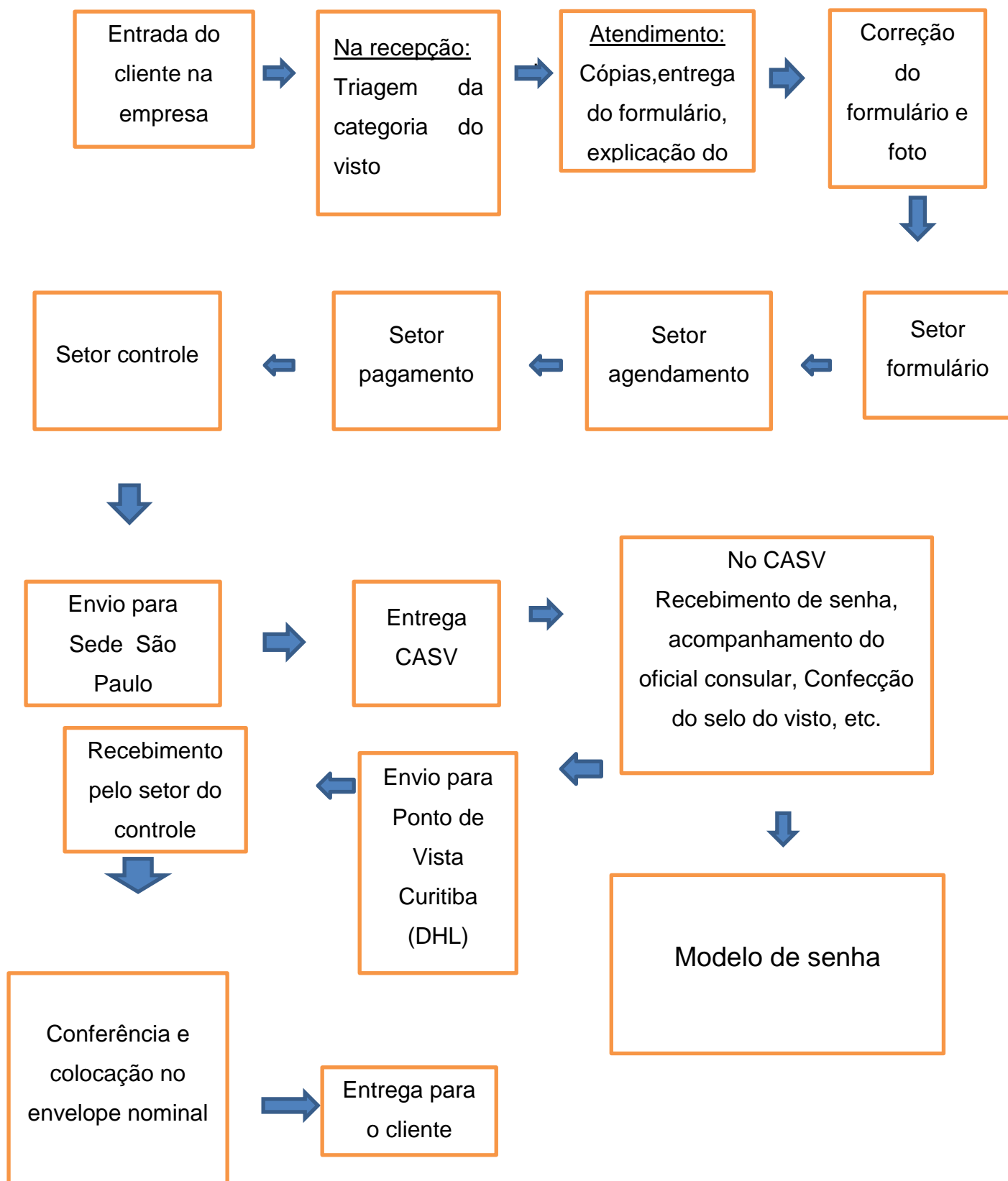
Nome	Tel	Tipo de Visto	Atendente	Número do passaporte	Data de início	Data de entrega	Status
Audrey	000-000	Renovação	Lalala	fg2154689	00/00	00/00	Enviado
Thais	111-111	Renovação	Bababa	wc124569	00/00	00/00	aguardando
Gulherme	222-222	visto menores	Fafafa	fa124587	00/00	00/00	ok

Fonte: Elaboração Própria

Por meio desta planilha simples do Excel podemos acompanhar todos os processos por meio das cores como, por exemplo, amarelo para processos que já foram enviados ao consulado, verde para os já finalizados e incolor para os que ainda estão com processo em andamento dentro da empresa.

No entanto essa medida se tornou obsoleta pois resolvia provisoriamente a falta de organização do processo, e a partir desta medida simples viu-se que era possível implantar um sistema de informática integrado para realmente sanar e auxiliar nas tomadas de decisões, uma vez que a primeira medida não teve total eficácia dentro da operação. Pois não havia uma forma de acompanhamento em tempo real do processo. Tanto para o setor administrativo, quanto para o Cliente, era de total importância o acompanhamento de suas solicitações.

FLUXOGRAMA VISTO AMERICANO



3.2 A EMPRESA X S.A.

3.3 MISSÃO:

Proporcionar a melhor experiência no serviço, com um modelo de gestão focado na atenção total ao cliente e aos colaboradores.

3.4 VISÃO

Ser a empresa líder de mercado no ramo de vistos consulares no Brasil.

3.5 VALORES:

Eficiência, confiabilidade, personalização das necessidades do cliente. Será através destes três pilares que os clientes e os próprios colaboradores irão se identificar com a empresa X S.A. além de o próprio gestor ter uma referência de onde deverá caminhar sem perder o foco e identidade da empresa.

3.6 ESTRUTURA DOS FUNCIONÁRIOS

Um tópico importante para uma empresa bem constituída seria a escolha de pessoas qualificadas para cada função uma vez que o capital humano é o principal ativo, sendo assim deve sempre estar bem estruturado e é de extrema importância que desde a escolha do nível de escolaridade exigido para cada função até o temperamento e habilidades de cada funcionário além de estabelecer figuras de hierarquia e cargos bem definidos onde segundo CHIAVENATO (1999 , página 09) “podem ampliar ou limitar as forças e fraquezas de uma organização, dependendo da maneira como elas são tratadas.” como o atendimento ao público seja feito um estudo detalhado já que a empresa X S.A. trabalha diretamente com o cliente. Segundo SAM

WALTON fundador da rede de supermercado Wal-Mart em seu livro *Made in America* (Editora Elsevier pg113) "A maneira pela qual a companhia trata seus associados é exatamente a maneira pela qual estes tratarão os clientes" partindo desta ideia a X S.A. deverá adotar práticas de bem estar para seus colaboradores e considerar várias necessidades pessoais também, como podemos observar na pirâmide de Maslow. Devemos também seguir a tendência de valorização do colaborador para que o atendimento, que é a porta de entrada do capital na empresa, seja impecável.

IMAGEM : PIRÂMIDE DE MASLOW



Fonte: Editora Elsevier página 113

Devemos salientar que o treinamento contínuo dos funcionários é de extrema importância, uma vez que os procedimentos necessários para a obtenção dos vistos muda constantemente bem como suas respectivas taxas assim como é sempre importante motivar e melhorar os funcionários no âmbito do atendimento telefônico, presencial ou mesmo atualizar os meios de realização do trabalho diário como, por exemplo: Podemos melhorar e agilizar os processos pela presença de um computador e impressora nas salas de atendimento além de digitalizar toda a documentação necessária para o processo, consulta no andamento e mudança na imagem da X S.A. uma vez

que estará totalmente digitalizada. Todo o conjunto dessas mudanças e medidas irão formar uma base para o controle que dará muita vantagem competitiva.

Atualmente o status de organização e hierarquia da empresa é inexistente.

3.7 ESTRUTURAÇÃO ESTRATÉGICA

Após a estruturação básica da empresa podemos iniciar a estruturação estratégica, fazemos isso localizando a empresa em um nicho de mercado estratégico, no caso da empresa X S.A. este nicho se dá através da classe alta e faixa etária de 30 a 60 anos na cidade de Curitiba especialmente entre grandes empresários e médicos. Bem sabemos que quanto mais planejado mais competitiva se torna a empresa, segundo PHILLIP KOTLER em seu livro Administração e marketing: Análise, planejamento, implementação e controle analisa o planejamento estratégico como sendo uma técnica gerencial que permite estabelecer a direção a ser seguida pela organização, visando maior grau de interação com o ambiente.

Para uma solução a médio prazo teríamos a implantação de um sistema de controles internos, isso se daria através de um software ligado diretamente com o site da empresa onde o cliente assim que contrata os serviços da empresa X S.A. já receberia seu código de acesso pessoal e intransferível onde poderia acompanhar o status do seu processo através do código no web site da empresa como por exemplo:

Contratado -> Aguardando formulário -> Aguardando pagamento da taxa -> Enviado -> Entregue ao consulado.

Este uso do código evitaria diversas ligações desnecessárias do cliente uma vez que ficamos com o documento pessoal de extrema importância e seriedade, além de ser um diferencial da empresa, pois iremos oferecer um acompanhamento personalizado do seu processo.

Atualmente o sistema de informação da organização é precário tornando sua gestão ineficaz, pois não possui os componentes necessários para que o sistema seja executado de forma segura e interligada.

Os dados e informações da empresa não são interligados por departamentos, o que ocasiona grande dificuldade e retrabalho para constituir as informações em tempo hábil. Não existe um software específico na organização que atenda as necessidades exclusivas dos departamentos. Os dados da empresa são geridos por meio do pacote Office (Word, Excel, Outlook) e Microsoft Windows 2008.

O sistema operacional é utilizado somente para hospedar os sistemas que necessitam da plataforma Windows. Os dados não são interligados, são formulados individualmente, arquivados e não é feito Back-Up das informações.

A empresa X S.A. não trabalha com sistema ERP, nem com sistemas de apoio e não possui um banco de dados. A empresa paga um valor anual ao servidor de domínio para hospedar sua homepage, site da empresa:

No parâmetro de Hardware a empresa conta com (X COMPUTADORES), sendo 01 da diretoria e 01 da gerencia geral, 01 computador de mesa no setor administrativo, 09 computadores no setor comercial. Utiliza-se rede com fio nos computadores de mesa, e rede sem fio (wi-fi) nos computadores portáteis, o controle da empresa é precário.

A empresa necessita dados gerenciais para administrar seus negócios, o modelo de informações deverá ser criado de modo a levantar dados, contendo o levantamento das necessidades, a análise de custos, e apresentar possíveis soluções pré-estabelecidas. (Software, hardware e Pessoal), acompanhamento dos resultados.

Após a realização de pesquisas com os colaboradores, gerentes e diretores da empresa, foi possível destacar algumas abordagens inadequadas que são realizadas nos processos internos da organização:

Cenário Atual da Organização - Abordagens inadequadas:

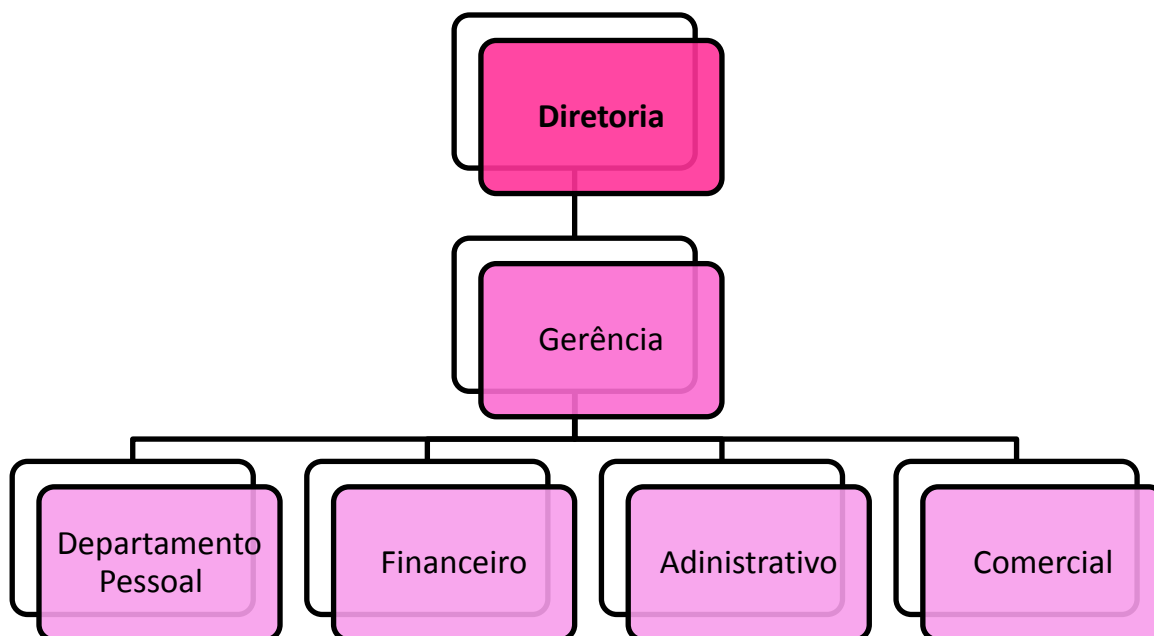
- Ausência de Sistema para gerir as informações;
- Ausência de Banco de dados;
- Ausência de segurança dos dados;

- Ausência de realização de Back-up de segurança;
- Ausência de equipamentos de Hardware para fornecer suporte às operações;
- Prioridades constantemente alteradas;
- Prazos Irreais / Não definidos;
- Redundância de informações;
- Ausência de correlação entre os departamentos;
- Ausência de interligação entre as informações;
- Falta de Gestão dos processos e das informações.

Com base nestes resultados obtidos, o presente trabalho busca estudar a viabilidade de implantação de um sistema de informação e métodos e procedimentos pertinentes a área de informação, a fim de possibilitar melhorias nos processos da empresa, visando redução de custos e problemas operacionais internos.

3.7.1 Ambiente Organizacional

Todos os setores da organização se encontram no mesmo patamar hierárquico, com subordinação direta ao topo do organograma, se reportando diretamente a gerência geral, esta que por sua vez auxilia a tomada de decisão da diretoria.

FIGURA – ORGANOGRAMA DA EMPRESA X.S.A.

FONTE: Autoria própria

3.8 DESCRIÇÕES DAS ÁREAS DO ORGANOGRAMA DA EMPRESA X.S.A

3.8.1 Diretoria

Organiza e controla de modo geral, possui o poder de decisão para todas as ações tomadas pela empresa de forma centralizada. Responsável por acompanhar os todos os departamentos constantemente.

3.8.2 Gerência

Participa de todos os processos pertinentes a cada setor da empresa, principalmente o operacional e produção. Executa ações e tomadas de decisões em curto prazo, coordena todos os departamentos, atua de modo imparcial na resolução de conflitos, atua na negociação com clientes, fornecedores e parceiros.

3.8.3 Departamento Pessoal

Realiza o recrutamento e seleção, folha de pagamento, controle de cartão ponto e horas extras, controle de documentação dos colaboradores, gestão de conflitos internos e treinamento e desenvolvimento.

3.8.4 Financeiro

Realiza o fluxo de caixa, controle de contas a pagar e a receber, caixa diário, negociação de crédito e cobrança, fluxo de clientes inadimplentes, planejamento de budget (orçamento), realização de emissão de duplicatas, boletos de cobrança.

3.8.6 Administrativo

Realiza cadastro de clientes, confecção de contratos, recibos de pagamento, emissão de notas fiscais, suporte a operações dos processos relacionados a produção, follow-up de notas fiscais, implantação e atualização de planilhas para controle, atendimentos aos clientes internos e externos, estudo de propostas e análise de produtos, execução da ordem de compra e demanda para o setor de produção, controle de estoque.

3.8.7 Comercial

Controle de recebimento de vendas, atendimento a clientes e realização de vendas externas e internas, recuperação de clientes inativos atendimento telefônico, acompanhamento de pedidos dos vistos, preparação para treinamentos e reuniões, controle de relatórios, atendimento a equipe de vendas. Sendo 20 funcionário, desses 15 de contato direto com o cliente. e 5 operacionais fazendo pagamentos e agendamentos externos. Utilizam 09 computadores. Somos prestadores de serviço, fazemos o processo burocrático do requerimento do visto americano e canadense.

3.9 POLÍTICA DE ACESSOS

A empresa X S.A, possui regras e diretrizes próprias para a boa condução de seus negócios, e deve cumprir todas as Leis e Regras vigentes que lhe forem aplicáveis.

A maneira como as informações são gerenciadas dentro da empresa pode determinar o sucesso ou o fracasso de uma estratégia de negócios. A Segurança da Informação consiste em medidas para que o usuário possa fazer uso das informações quando tiver necessidade (disponibilidade) e não ocorram modificações não autorizadas pelo usuário.

Por isso é fundamental que todos os colaboradores estejam permanentemente atentos à segurança da informação. É necessário preservar dados importantes e frutos do trabalho.

As medidas de segurança estão disponíveis pelos seguintes componentes:

- Humanas: Os usuários recebem treinamento e acesso único e restrito condizente com a sua área de atuação. As informações serão disponibilizadas para cada setor de acordo com sua especificidade, em alguns casos sigilosos.
- Físicas: Por consequência da utilização do acesso remoto as medidas físicas tornaram-se menos recorrentes. Porém as medidas devem ser tomadas para segurança das informações.
- Administrativas: As medidas administrativas criam regras e normativas para educar seus usuários.
- Técnicas: O comercial/operacional depende da demanda que vai definir a quantidade de equipamentos e pacote software para cada setor e usuário.

3.10 GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

A empresa X S.A busca pela otimização e agilidade na busca de processos (como por exemplo: RH, contratos, orçamentos, etc.) usando a gestão documental digital, que se fundamenta em uma solução tecnológica que visa permitir o gerenciamento de todas as etapas, coordenando o seu fluxo (ou tramitação) desde a criação até a publicação de documentos, de forma padronizada, trazendo redução de custos e facilitando a integração de documentos, independentemente de sua mídia original.

A gestão documental demonstra o gerenciamento de documentos no domínio digital, onde os mesmos são tratados, digitalizados por meio de impressoras e scanners e arquivados em formato PDF em um banco de dados que garanta a segurança das informações contidas nos documentos da empresa e de seus clientes.

3.10.1 SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO TERCEIRIZADA

Dentro dos vários setores de apoio internos da empresa, o setor de manutenção tem grande envolvimento nos resultados da produção. A empresa X S.A utiliza-se de serviços de manutenção terceirizada por ter custo benefício melhor.

Visando de maneira estratégica em utilizar os recursos de comodato para praticidade em caso de algum equipamento danificar. Será celebrado com a contratada pelo serviço, um Acordo de Nível de Serviço (ANS), que definirá prazos hábeis para reparo ou substituição de equipamentos, que, em caso de descumprimento, prevê multa.

A empresa X S.A possui parceria com os seguintes fornecedores abaixo:

- Infocabos - Assessoria de teleinformática e Telecom (Manutenção de computadores e telefonia).
- Euro Print – Locação de impressoras; cartuchos e toners.

3.11 CUSTOS E INVESTIMENTOS

Para a implantação de um sistema de controles internos, são necessários investimentos de forma planejada e estratégica. Uma vez que a velocidade do avanço tecnológico não para, caso não ocorra o devido planejamento, pode-se ocasionar a perda de tempo, dinheiro e até mesmo a falência da empresa, pois à medida que a inovação cresce e se supera a cada dia, a inovação de ontem torna-se obsoleta hoje.

Observada a necessidade do investimento, deve ser documentado e elaborado o projeto de implantação do plano, de forma a agilizar o processo, diminuir a burocracia, diminuir custos e ganhar tempo. Tal projeto deve ser analisado e aprovado por parte da administração e direção da empresa.

A partir da aprovação, seja qual for o sistema operacional selecionado (hardware ou software), este deve ser posto em prática, de imediato, pois é de suma importância e de carência constante onde a não implantação em tempo hábil pode inviabilizar o projeto e danificar os resultados pré-estabelecidos.

Em referencia ao cenário atual, fica evidente a necessidade de implantação de um sistema interligado, de gerenciamento de banco de dados. Visando a situação da empresa o sistema escolhido a implantação foi o Conta Azul.

O sistema Conta Azul, um [sistema de informações que conta com gerenciamento de banco de dados \(SGBD\)](#), ao qual utiliza a linguagem em [SQL](#) (Linguagem de Consulta Estruturada) como sua interface. É um sistema totalmente virtual. Sua interface é simples, e fácil de ser trabalhada, ideal para pequenas e micros empresas como a Empresa X.S.A.

A fim de gerenciar melhor as atividades fundamentais da empresa, esta passará a terceirizar tarefas corriqueiras, tais como:

- Terceirizar a manutenção de computadores;
- Terceirizar equipamentos de impressão, por meio de locação de maquinas, ao qual é cobrado por um pacote de impressões mensais;

- Não mais será utilizado o arquivo físico de documentos. Toda a documentação passará a ser digitalizada e armazenada no novo sistema Conta Azul virtual que conta com um banco de dados.

3.12 CUSTOS DE INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS:

Os quadros abaixo demonstram um orçamento realizado com base na aquisição de investimentos em Hardware e Software. Estes instrumentos são extremamente necessários para que o PDI possa ser executado de forma eficaz na organização.

3.12.1.1.1 QUADRO – INVESTIMENTOS EM HARDWARE

Hardware				
Produto	Especificação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Servidor	HD de 2 Terabytes	01	--	--
	Disco Rígido com Controladores RAID	01	--	--
	Placa de rede incorporada	01	--	--
	As fontes de alimentação redundantes com sensor automático de 100-240 V	01	--	--
	Resfriador - VRTX vem por padrão com 6 módulos de ventiladores redundantes com conexão automática e 4 módulos de ventoinha:	01	--	--
	Processador Intel Core I7	01	--	R\$ 1.199,00
Roteador	--	01		R\$ 256,00
Impressora Scanner	Impressoras e Scanners de Rede - Comodato	5.000 Impressões		R\$ 1.000,00

FONTE: Elaboração Própria

O valor total do orçamento de Hardware para a empresa será de R\$ 2.455,00 (Dois mil quatrocentos e cinquenta e cinco reais). Um custo baixo relacionado ao benefício destes equipamentos. Este valor total pode ser parcelado em até 12 vezes.

A Empresa X.S.A. possui toda a estrutura relacionada a cabeamento, fibra óptica e modem. Portanto não houve necessidade de realizar um orçamento para aquisição destes equipamentos.

3.12.1.1.2 QUADRO – INVESTIMENTOS EM SOFTWARE

Software				
Produto	Especificação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Firewall (Segurança)	Nuvem	01	R\$ 190,00	R\$ 190,00 Ao Mês
Conta Azul	Basic	01	R\$ 89,90	R\$ 89,90 Ao Mês
Windows	Server 2012	01	R\$ 2.541,00	R\$ 2.541,00

FONTE: Elaboração própria

Os investimentos em Software totalizaram o valor de R\$ 279,90 (Duzentos e setenta e nove reais) ao mês relacionados com a aquisição de um sistema de informação gerencial denominado ContaAzul que inclui um gerenciamento de banco de dados e investimento em um Firewall de segurança. Já a aquisição do pacote Windows Server 2012 custou o valor unitário de R\$ 2.541,00 (Dois mil quinhentos e quarenta e um reais) para compra.

Analisando o fator custo-benefício conclui-se que é possível realizar um planejamento financeiro para investir nos programas de Software e Hardware para a empresa, a fim de reduzir custos, determinar a qualidade e segurança das informações e auxiliar nos processos empresariais, nas tomadas de decisões.

3.13 SISTEMA DE CONTRLES INTERNOS CONTA AZUL

Para gerir as informações a empresa necessitará de um sistema de informação gerencial computadorizado que utiliza métodos para coletar, processar, transmitir e distribuir os dados que geram informação para o usuário ou cliente.

O presente projeto trata de estudar a viabilidade de implantação de um sistema de informação na Empresa X.S.A., utilizando como base o Sistema ContaAzul.

O ContaAzul é um software de sistema de informação gerencial para micro e pequenas empresas online. Por meio deste é possível administrar o departamento financeiro, comercial, produção, gestão de estoques e emissão de Nota fiscal eletrônica entre outras atividades administrativas em geral. O sistema online conta com atendimento virtual ou por telefone para os usuários do sistema.

O ContaAzul é um sistema completamente online, onde o usuário você pode ter acesso às informações da sua empresa em qualquer local, a qualquer dia de semana e 24 horas por dia. Este sistema permite um teste gratuito onde o contratante terá acesso por um período de 15 dias para testar todas as funcionalidades do sistema.

O plano sugerido para a empresa Empresa X.S.A. é o BASIC, ideal para pequenas empresas. Este plano possui uma estrutura de acesso para até três usuários, emite até 100 notas fiscais eletrônicas por mês e até 500 boletos bancários por mês. Os custos do sistema estão detalhados no capítulo de Custos e Investimentos.

As funcionalidades do sistema serão detalhadas minuciosamente de acordo com as necessidades de cada departamento da organização.

3.14 SISTEMA DE CONTROLE FINANCEIRO

O controle financeiro do ContaAzul possibilita a gestão financeira da empresa com meio de controles de contas a pagar, contas a receber, receitas, despesas, conciliação bancária, fluxo de caixa, contas bancárias, emissão de boletos bancários, plano de contas com finalidade de gerir a saúde financeira da Empresa X.S.A.

3.14.1 Sistema de Controle de Estoques

O controle de estoques do Sistema ContaAzul demonstra uma gestão integrada e cem por cento online. Os procedimentos para o gerenciamento dos estoques em geral estão relacionados com os seguintes itens: inventários, compras, emissão de nota fiscal de entrada, cadastro de produtos, transportadoras e fornecedores.

3.14.2 Sistema de Controle de Vendas (Comercial)

O sistema fornece recursos para acompanhar os processos relacionados ao fluxo de vendas da empresa. Estes iniciam através da proposta comercial até a emissão de nota fiscal eletrônica. Os elementos necessários para a gestão comercial são: cadastros de clientes, solicitação e emissão do visto, controle e andamento do pedido, e comissões, relatórios de vendas, emissão de notas fiscais, controle de clientes e listas de espera.

3.14.3 Elaboração e Emissão de Relatórios

Os relatórios do ContaAzul auxiliam na tomada de decisões estratégicas da empresa. Alguns tipos de relatórios emitidos pelo sistema: Demonstração de Resultados (DRE), Faturamento por cliente, Análise de custos e despesas por centro de custo, Relatório de clientes pagantes e inadimplentes, Relatórios de lançamentos do caixa, Ranking de produtos mais vendidos, Ranking de vendas e vendas por cliente.

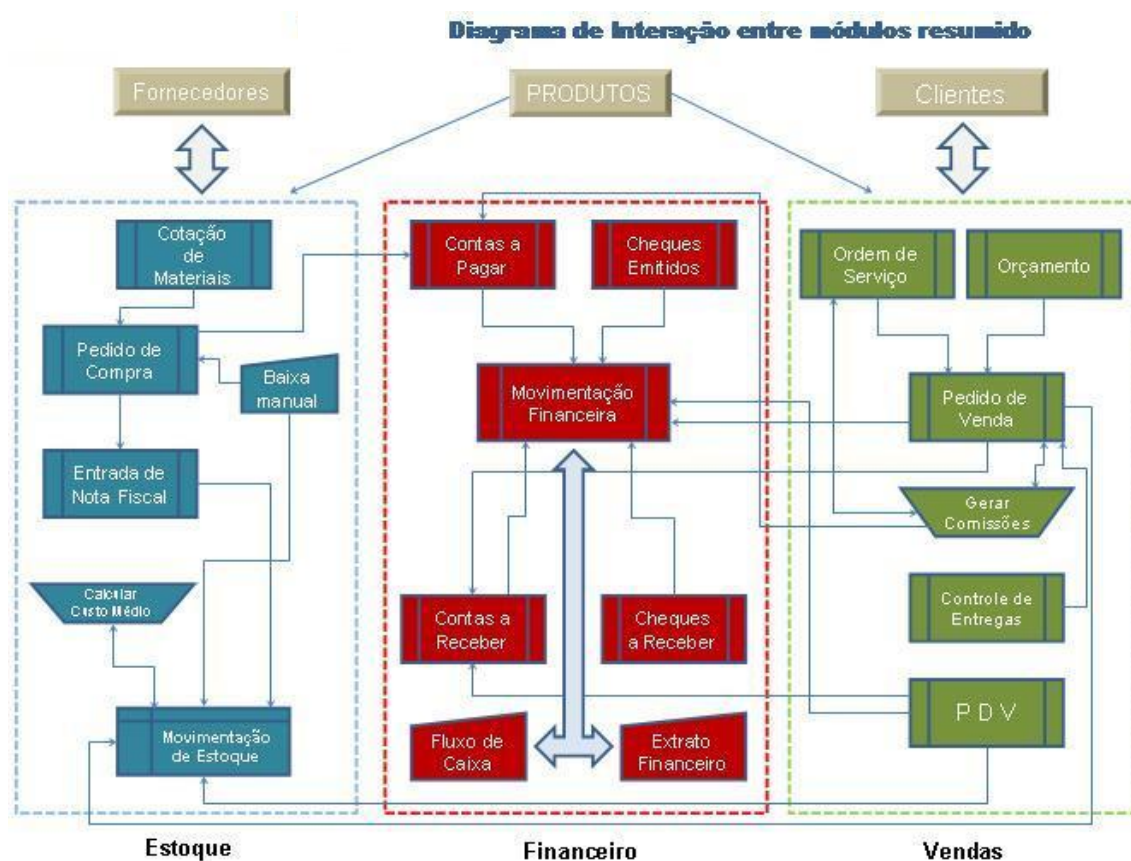
3.14.4 Descrição dos módulos que devem integrar o sistema de informação

Após a realização de uma análise detalhada dos procedimentos e técnicas operacionais e gerenciais da Empresa X.S.A. foi possível identificar alguns fatores determinantes para desenvolver os módulos essenciais para integrar o software de sistema de informação. O quadro abaixo detalha os módulos necessários para composição do Sistema:

3.15 DIAGRAMA DE INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS INTERNOS DO SOFTWARE

O diagrama abaixo sugere um modelo para a interação entre módulos do sistema de informação, demonstrando a relação entre os departamentos da empresa e as principais atividades desenvolvidas. O software deve comportar um modelo genérico destes elementos e os interligar, para que as informações sejam geradas de forma precisa, originando maior agilidade nos processos, proporcionando maior segurança das informações e diminuindo o risco de redundância de dados.

FIGURA – MODELO DE DIAGRAMA DE INTERAÇÃO DE SISTEMA



FONTE: Web Site Toda oferta Uol

3.16 CONTROLES INTERNOS – SOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO:

O sistema de informação controles internos, deve proporcionar soluções para a empresa X.S.A. de forma a otimizar os processos, reduzir custos e auxiliar os processos de tomada de decisão. Segue abaixo os principais parâmetros que o software deve agregar para auxiliar os processos da organização:

- a) Integração dos processos internos da empresa;
- b) Padronização das operações no sistema;
- c) Controle absoluto das informações;
- d) Segurança das Informações;
- e) Integração das operações financeiras e comerciais da empresa;
- f) As operações deverão ser visualizadas de forma precisa e objetiva;
- g) Domínio absoluto sobre as operações financeiras, de custos e resultados;
- h) Aperfeiçoamento da prestação de serviços aos clientes por meio do controle e acompanhamento de seus pedidos

3.16.1 Controle de integridade das informações

A falta de integridade dos dados podem gerar informações falhas, ocasionando diversas complicações para a organização. A inclusão de dados incorretos no sistema, a criação de relatórios e gráficos incorretos e o desenvolvimento de procedimentos incorretos geram muitos problemas de informação, de forma a prejudicar a desempenho da organização.

Segue abaixo algumas das causas mais comuns de falhas relacionadas a integridade das informações:

Causas das Falhas:

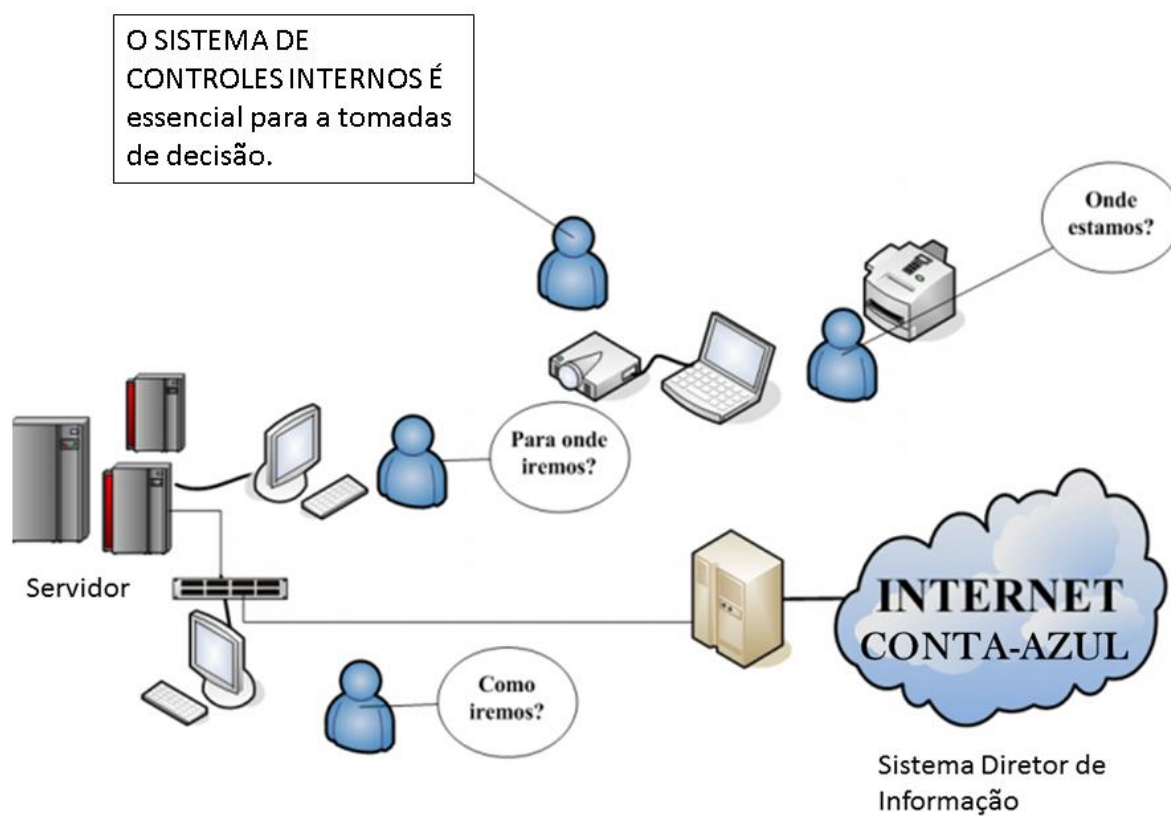
- Uso inadequado de sistemas;
- Erro de processos técnicos;
- Problemas de hardware;
- Problemas de Software;
- Lentidão de rede de computadores;
- Hackerismo e vírus.

Segue abaixo uma metodologia de processos preventivos desenvolvidos para a Empresa X.S.A. a fim de evitar falhas de informação e prevenir a integridade das informações:

- Realização de Back-up Diário;
- Atualização dos programas de Software;
- Monitoramento das Informações;
- Realização de Testes para confirmar a veracidade das informações;
- Aplicação do Sistema de Controles Internos

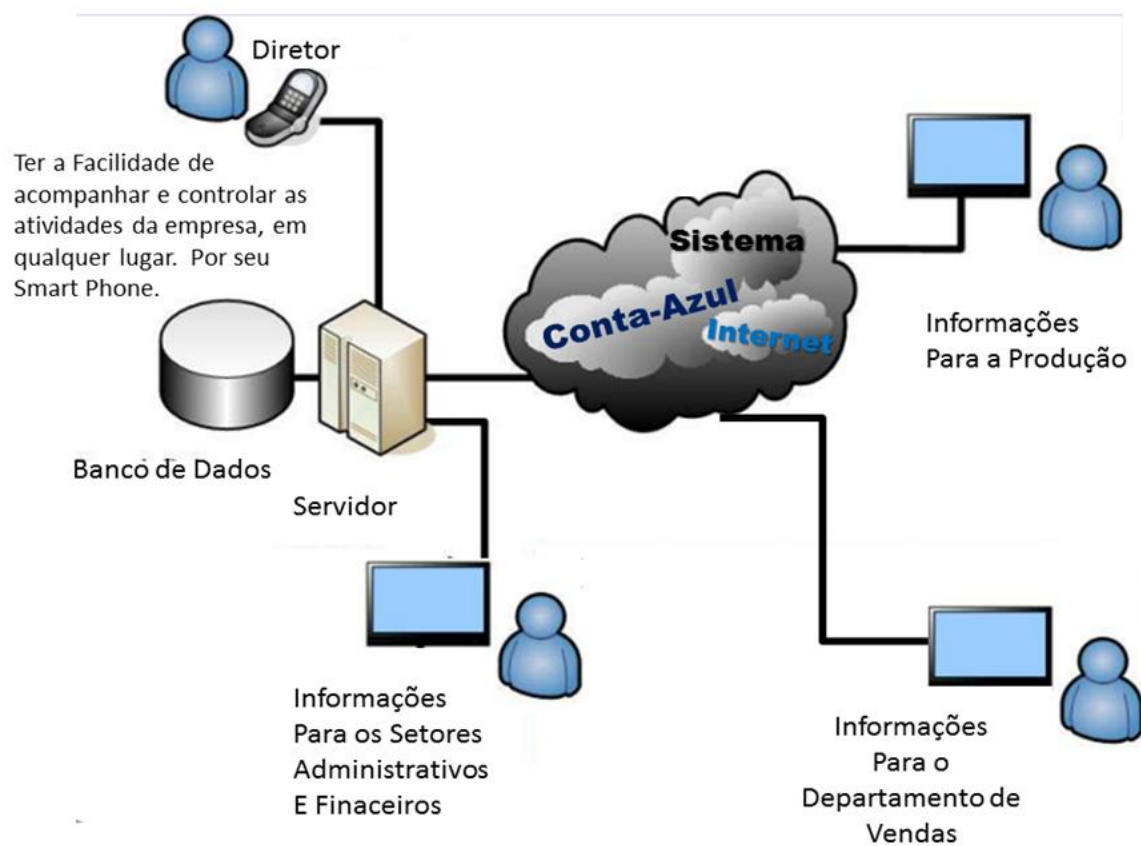
3.17 APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS

FIGURA – APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS



FONTE: Elaboração Própria

FIGURA – APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES



FONTE: Elaboração Própria

3.18 DISTRIBUIÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A proposta de distribuição das informações para a empresa X S.A. está ofertada de forma otimizada e segura, facilitando desde a parte logística na qual há um controle de entrada e saída das informações via sistema, até a disseminação da imagem da organização por meio de redes sociais, conforme abaixo:

Ferramentas Web e ambiente Corporativo
Extranet

Aplicações web acessadas pelo extranet (externo à empresa) podem se tornar poderosos meios de comunicação. Com aplicações web, a equipe e outros interessados podem ter acesso aos arquivos do projeto, receber e enviar e-mails, criar fóruns de discussão, participar de chats, compartilhar agendas de reuniões, entre outras inúmeras facilidades.

- **GED - Gerenciamento eletrônico de documentos**

É o conjunto das tecnologias utilizadas para gerenciar documentos de forma digital, que engloba a captação da informação, o armazenamento, o gerenciamento, a distribuição e a preservação.

- **Redes Sociais.**

As redes sociais compõem diversidade que são inerentes à sociedade e se constituem tanto para a consecução de um objetivo específico, quanto acontecem espontaneamente. O fluxo de informação é intenso nestas redes, desde de informações utilitárias até as que possibilitam a criação de oportunidades, constituindo-se em uma força propulsora à imagem da organização. A empresa X S.A. utiliza algumas redes sociais para divulgação de seus serviços, agregando valores junto aos clientes.

Ex: Facebook, Twitter, site da empresa, mala direta e anúncios Google

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o presente trabalho foi possível comprovar a importância dos controles internos para a empresa X S.A. onde se conseguiu comprovar que com a implantação dos controles internos houve uma melhora significativa na rotina dos processos bem como na sua finalização.

O processo de controle interno abrange todos os setores da empresa X S.A. direta e indiretamente com função de aprimorar os serviços e melhorar a permanência dos colaboradores.

Para o curto prazo foi implantado o uso de planilhas do Excel , para acompanhamento do processo, de modo inicial, mas sem muito sucesso embora não gerasse gastos com implantação de programas de informática ou com treinamento de funcionários para a utilização do mesmo, se tornou obsoleto, pois não era integrado, as tomadas de decisões, não auxiliava nos processos produtivos, mas foi uma forma de ter um controle inicial da operação.

Com a implantação programa conta Azul para controles internos na Empresa X.S.A. Pode-se integrar as áreas relacionadas, de modo que houvesse a interação de todos os setores e acompanhamento em tempo real do processo da empresa. Auxiliando nas tomadas de decisões.

Além das questões básicas do monitoramento dos processos, verificou-se uma mudança considerável no ambiente de trabalho onde não houve probabilidade da perda do passaporte ou esquecimento de processos devido a falta da visualização de uma status, diminuindo a chance de erros ou perdas aumentando assim o número de clientes satisfeitos com o trabalho da X S.A e uma atmosfera de stress menor do que a observada sem o controle.

Percebe-se que todos os esforços tanto da alta administração quanto do atendimento está voltado agora, para a satisfação dos clientes e associados visando uma melhoria constante nos serviços e atendimento.

5 CONCLUSÃO

Todos os objetivos gerais desse trabalho foram alcançados pois através do estudo de caso se mostrou de extrema importância a implantação de um sistema de controle interno.

Todos os objetivos específicos também foram alcançados uma vez que foi identificado o controle fundamental e mais emergencial para a X S.A. o qual se mostrou o método mais barato e de controle imediato de forma satisfatória.

O estudo de implantação do programa conta Azul para controles internos na Empresa X.S.A. contribuiu para nortear as falhas e necessidades, qualificando esta, para melhor gerir e atender de forma otimizada tanto a demanda de tarefas, quanto aos seus clientes. Ampliando de forma disseminada e segura as informações pertinentes a cada setor, facilitando o entendimento e redistribuição das tarefas.

Abaixo alguns pontos tornam-se relevantes no quesito de aquisição do PDI:

- A empresa X S.A. não utilizava nenhum ponto de back-up seguro, sendo que seus arquivos e documentos eram salvos em um Dropbox (Nuvem) de fácil invasão de hackers;
- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria na tomada de decisões, mediante informações mais refinadas e precisas;
- Redução dos custos operacionais;
- Melhoria na estrutura de poder, propiciando maior flexibilidade para aqueles que entendem e controlam o sistema;
- Otimização na prestação de serviço aos clientes.

Por tanto, os dados obtidos na investigação deste trabalho foi de suma importância na elaboração do plano diretor de informática, o que possibilitou a clara identificação das necessidades da organização, além de um dimensionamento adequado das soluções tecnológicas a serem implantadas.

6 REFERENCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo: textos, exemplos e exercícios resolvidos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ATTIE, William. **Auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ATTIE, William. **Auditoria: Conceitos e aplicações**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BIO, S.R. **Sistemas de Informação: um enfoque gerencial**. São Pulo: Atlas, 198.

CAMPOS FILHO, M. P. de **Os Sistemas de Informação e a Modernas Técnicas da Tecnologia e dos Negócios**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.34, n.6, Nov./Dez. 1994, p. 33-4.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia de informação e a empresa do século XXI**. São Paulo: Atlas, 1998

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

Conta Azul -Acesso em Agosto de.2013 Disponível em <http://contaazul.com>

DALFOVO, Oscar. **Metodologia sistema de informação estratégico para o gerenciamento operacional (SIEGO)**. Um modelo siego para universidade com aplicação na gestão ambiental baseado em data warehouse. 2001. 308 f.

Tese (Doutorado em Ciência da Computação) – Centro Tecnológico de Computação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis

DEMORI, Flávio. **Sistema Integrado de Gestão da Produção para Pequenas e Médias Indústrias**. Florianópolis: UFSC, 1991. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção).

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4. Ed. São Paulo: Atlas S. A, 1992

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Prentice Hall, 2001.

MAGALHÃES, Antonio de Deus F.; LUNKES, Irtes Cristina; MÜLLES, Aderbal Nicolas. **Auditoria das Organizações: Metodologias Alternativas ao lanejamento e à Operacionalização dos Métodos das Técnicas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. 9 edição. São Paulo: Atlas 2008.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MIGLIAVACCA, Paulo N. **Controles internos nas Organizações**. São Paulo: Edita, 2004.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**.

OLIVEIRA, D. P. R. **Estratégia Empresarial**. São Paulo: Atlas, 1999.

PETER, Wright. MARK J. kroll. JOHN Parnell. **Administração estratégica**. São Paulo, Editora Atlas, 2000.

SILVA, Junior José Barbosa. **Controles internos contábeis e alguns aspectos de auditoria**. São Paulo, Editora Atlas, 2000.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. São Paulo: Atlas, 2003

WALTON, SAM. HUEY JOHN. **Sam Walton *made in America***. Rio de Janeiro, editor Elsevier, 2006.

Administradores. Disponível em: <www.administradores.com> acessado em 27/08 as 15:22.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**: 4ª ed. atual. São Paulo: Atlas, 2009.